

Le BAC PRO

Accueil

FORME

des

professionnels

capables

d'assumer

toutes les tâches

d'accueil,

assistance,

conseil

et

vente de services

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ACCUEIL RELATION CLIENTS-USAGERS

Accès à la formation

Ce cycle de trois ans d'études est ouvert aux élèves sortant de troisième.

Horaire hebdomadaire moyen : 30 heures

- Enseignement général : 14 heures
- Enseignement professionnel : 14 heures
- Accompagnement personnalisé : 2 heures

Pédagogie déployée

- Grâce aux 3 domaines d'activités **entreprise, évènementiel et transport**, les élèves sont amenés à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services et des opérations de secrétariat étudiées en cours ou issues de leur vécu en entreprises.
- Les fonctions d'accueil recourent aux outils téléphoniques évolués et outils informatiques fixes ou nomades comportant des logiciels bureautiques, une messagerie électronique et des logiciels internes spécifiques à l'accueil, étudiés en cours et mis en application au sein des entreprises

Périodes de formation en entreprise

- 22 semaines de stage sur les trois années

Compétences requises

- Posséder de bonnes qualités relationnelles
- Savoir s'exprimer aisément
- S'adapter facilement à des situations diverses
- Être capable de développer un esprit de service

Compétences acquises

- Ouverture d'esprit.
- Compréhension de l'environnement professionnel
- Maîtrise de techniques de base dans les domaines de l'accueil
- Capacité de s'intégrer dans une équipe de travail
- S'impliquer dans la réalisation d'une tâche

Poursuite d'études

Le titulaire du Bac Pro Accueil Relation Clients et Usagers peut :

- postuler à un emploi : chargé(e) d'accueil, conseiller clientèle
- préparer la mention complémentaire Assistance, Conseil, Vente à distance
- poursuivre des études en Section de Technicien Supérieur (Assistant de manager, assistant de gestion, Négociation et relation client ou Management des unités commerciales).



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ACCUEIL RELATION CLIENTS-USAGERS

Horaires d'enseignement

	Seconde	Première	Terminale
Enseignement général			
Français - Histoire - Géographie Éducation civique, juridique et sociale	4,5	4,5	4,5
Anglais	2	2	2
Espagnol ou Italien	2	2	2
Mathématiques	2	2	2
Éducation artistique, arts appliqués	1	1	1
E.P.S.	2	3	3
Enseignements professionnels			
Prévention Santé Environnement	1	1	1
Enseignement technologique et professionnel	13	12,5	13
Accompagnement personnalisé/Projet	2	2	2

Évaluations à caractère professionnel

E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil (coefficient 4)

E3 : Situation professionnelle d'accueil

E31 - Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (coefficient 4)

E32 - Accueil au téléphone (coefficient 2)

E33 - Accueil en face à face (coefficient 2)

E34 - Prévention santé environnement (coefficient 1)

Les 22 semaines de formation en entreprise se déroulent dans des entreprises prestataires de services : cabinets d'assurance, agences immobilières, agences de travail temporaire, agences de location de voitures, centres sociaux, centres hospitaliers, etc.

Pour la réalisation du dossier projet, les deux périodes de terminale doivent OBLIGATOIREMENT se réaliser dans la même entreprise.

Objectifs

- ✚ Compléter et approfondir les bases acquises en milieu scolaire
- ✚ Établir et faciliter la relation de communication avec le client et/ou l'utilisateur
- ✚ Identifier les besoins et les attentes
- ✚ Prendre en charge une demande, orienter, conseiller, guider le client et/ou l'utilisateur

Savoir faire à acquérir

- ✚ Maîtriser sa communication
- ✚ Approfondir les compétences liées au domaine de l'accueil

Évaluation

Chaque période donne lieu à l'évaluation des compétences et des attitudes professionnelles par le tuteur en entreprise et les professeurs d'enseignement professionnel.